

# COUP D'ŒIL SUR VOTRE GARANTIE PROTECTION JURIDIQUE

La protection qui **vous** accompagne,  
dans vos démarches liées à **votre véhicule**



- Vous devez effectuer un stage de conduite pour récupérer des points ?

**Nous vous remboursons** jusqu'à **260€** pour un stage de récupération de points.



- Vous avez perdu la totalité de vos points, et de ce fait votre permis ?

**Nous vous remboursons** jusqu'à **500€** pour votre nouveau permis.



- Vous souhaitez être mis en contact avec un spécialiste (avocat, expert, médiateur, etc...) ?

**Nous vous aidons** à trouver des **experts** en cas de litige et **prenons en charge** jusqu'à **8000 €** de procédure juridique.

## EXEMPLES D'EXCLUSIONS DU CONTRAT :

**Nous n'intervenons pas lorsque le litige résulte\* :**

- **D'un état alcoolique.**

- **D'un usage de stupéfiants.**
- **D'une conduite sans permis.**

\*La liste complète est disponible dans votre contrat



## BON À SAVOIR

**Les honoraires des spécialistes sont pris en charge selon les montants indiqués dans votre contrat.**

Notre équipe répond  
à toutes vos questions.

**01 8005 5000**

de 9h à 18h

# DISPOSITIONS GÉNÉRALES

## PROTECTION JURIDIQUE

WAKAM  
SOLLYMOTOLPA0718

## I) GARANTIE PROTECTION JURIDIQUE

### QUELQUES DÉFINITIONS

#### DÉPENS

Désigne les honoraires de l'expert judiciaire, la rémunération de l'huissier pour assigner, signifier et faire exécuter le jugement, les frais d'avoués, les émoluments du postulant, les droits de timbre et les frais de greffe. Plus simplement, ce sont les frais de justice engendrés par le procès, distincts des frais et honoraires de l'avocat.

#### INDEMNITÉS ARTICLE 700 du Code de Procédure Civile et ses équivalents

Ce sont des textes de loi autorisant une juridiction à condamner une des parties au paiement d'une indemnité au profit d'une autre, en compensation des sommes, non comprises dans les dépens, exposées par elle dans une procédure judiciaire (principalement les honoraires d'avocat).

#### LITIGE OU DIFFEREND

Désigne toute réclamation ou désaccord qui VOUS oppose à un tiers ou toute poursuite engagée à votre rencontre.

#### NOUS

Désigne l'assureur : Wakam.

#### TIERS

désigne toute personne autre que VOUS et NOUS.

#### VEHICULE ASSURÉ

Le véhicule terrestre à moteur de 2,3 ou 4 roues de plus de 50 cm<sup>3</sup> dont le souscripteur est propriétaire.

#### VOUS

le souscripteur du contrat support auquel le présent contrat est rattaché.

### VOS GARANTIES

#### - INFORMATIONS JURIDIQUES en prévention de tout litige

Sur simple appel téléphonique du lundi au samedi, sauf jours fériés, de 9 heures à 20 heures au 01 78 95 70 70.

Possibilité Pour déclarer le sinistre:

Par courrier :

Wakam-Protection Juridique  
120-122 rue Réaumur  
75 002 Paris

- Par mail : litige@wakam-pj.com

Bon à savoir : vous pouvez nous contacter pour le suivi de votre dossier du lundi au vendredi, sauf jours fériés, de 9 heures à 18 heures.

Les informations à communiquer lors de votre appel sont :

- le nom du contrat ;
- le numéro du contrat ;
- les nom, prénom et date de naissance de l'assuré.

#### Pour tout appel, communiquez-nous :

- Nom et numéro de contrat
- Nom, prénom et date de naissance de l'assuré

#### - PROTECTION JURIDIQUE CIRCULATION

En cas de litige garanti, nous vous apportons :

- une assistance juridique: nous vous informons sur vos droits et sur les mesures nécessaires à la sauvegarde de vos intérêts. Nous vous conseillons sur la conduite à tenir et effectuons, le cas échéant et avec votre accord, les démarches amiables nécessaires.

- une assistance judiciaire: s'il s'avère nécessaire de porter l'affaire en justice, nous vous faisons représenter devant les tribunaux et contribuons aux frais de procès vous incombant.

La direction du procès vous appartient, conseillé par votre avocat. Durant cette procédure, nous restons à votre disposition et à celle de votre avocat pour vous apporter l'assistance dont vous auriez besoin.

### CE QUE NOUS GARANTISSONS

Vous êtes garanti :

- Pour les litiges vous opposant à un tiers liés à l'achat, la réparation, l'entretien, la vente ou la location du véhicule 2, 3 ou 4 roues assuré.
- pour toute demande de l'assuré en réparation s'il subit, du fait d'un véhicule terrestre à moteur identifié, un préjudice matériel ou corporel en tant que piéton, cycliste ou passager d'un quelconque véhicule.
- pour les infractions au code de la route non liées à un accident de la circulation non prises en charge par la DPRSA.

### CE QUE NOUS NE GARANTISSONS PAS

Nous ne garantissons pas les litiges :

- **METTANT EN CAUSE VOTRE GARANTIE RESPONSABILITE CIVILE ET VOTRE GARANTIE "DEFENSE PENALE ET RECOURS SUITE A ACCIDENT" SAUF CAS ENONCE AU PARAGRAPHE PRECEDENT,**
- **RESULTANT DE L'INEXECUTION PAR VOUS D'UNE OBLIGATION LEGALE OU CONTRACTUELLE,**
- **RESULTANT DE FAITS DOLOSIFS OU INTENTIONNELS DE VOTRE PART, CARACTERISES PAR LA VOLONTE DE PROVOQUER UN DOMMAGE AVEC LA CONSCIENCE DES CONSEQUENCES DE VOTRE ACTE, HORMIS LE CAS DE LEGITIME DEFENSE,**
- **RESULTANT DE FAITS DE GUERRE CIVILE OU ETRANGERE, D'EMEUTES OU DE MOUVEMENTS POPULAIRES, D'ACTES DE TERRORISME OU DE SABOTAGE COMMIS DANS LE CADRE D'ACTIONNEMENTS AINSI QUE DES RIXES, VIOLENCES OU INJURES, DANS LESQUELLES VOUS AVEZ JOUE UN ROLE ACTIF,**
- **DE NATURE FISCALE OU DOUANIERE,**
- **LIES A VOTRE ACTIVITE PROFESSIONNELLE LORSQUE CELLE-CI EST EN RAPPORT AVEC LE NEGOCE, LA REPARATION OU L'ENTRETIEN DES VEHICULES,**
- **AYANT POUR ORIGINE L'ETAT D'IVRESSE SUSCEPTIBLE D'ETRE SANCTIONNE PENALEMENT, OU LE REFUS DE SE SOUMETTRE AUX VERIFICATIONS DESTINEES A ETABLIR LA PREUVE DE L'ETAT ALCOOLIQUE, OU LA PRISE D'UN STUPEFIANT OU D'UNE DROGUE, NON PRESCRIT PAR UNE AUTORITE MEDICALE COMPETENTE,**
- **AYANT POUR ORIGINE LE REFUS DE SE SOUMETTRE AUX CONTROLES DES FORCES DE L'ORDRE,**
- **RESULTANT DE VOTRE PARTICIPATION A DES EPREUVES SPORTIVES PROFESSIONNELLES ET/OU MOTORISEES SOUMISES A AUTORISATION ADMINISTRATIVE PREALABLE.**

### LES MODALITÉS D'APPLICATION DE VOTRE PROTECTION JURIDIQUE

#### CE QUE VOUS DEVEZ FAIRE

Le litige doit nous être déclaré par écrit, dès que vous en avez connaissance.

Vous devez nous transmettre, en même temps que la déclaration du litige, tous les documents et renseignements s'y rapportant.

Afin de faire valoir aux mieux vos droits, VOUS devez nous adresser, dès réception, tous avis, lettres, convocations, actes d'huissier, assignations et pièces de procédure qui vous seraient adressés, remis ou signifiés ainsi que la copie de la carte grise du véhicule assuré.

#### CE QUE VOUS NE DEVEZ PAS FAIRE

**Vous devez vous abstenir de confier la défense de vos intérêts à un avocat ou à une personne qualifiée par la législation ou la réglementation en vigueur, d'engager une procédure judiciaire ou une nouvelle étape de celle-ci, sans nous en avoir préalablement informés.**

**SI VOUS CONTREVENEZ A CETTE OBLIGATION, LES FRAIS EN DECOULANT RESTERONT A VOTRE CHARGE.**

**Cependant, si le litige nécessite des mesures conservatoires urgentes, vous pourrez les prendre, à charge pour vous de nous en avertir dans les 48 heures.**

**Vous ne devez accepter de la partie adverse aucune indemnité qui vous serait offerte directement sans nous en avoir préalablement informés. A défaut, et si nous avons engagé des frais, ceux-ci seraient mis à votre charge dans la mesure où nous serions dans l'impossibilité de les récupérer.**

### L'ÉTENDUE DE VOS GARANTIES PROTECTION JURIDIQUE

#### L'ÉTENDUE GEOGRAPHIQUE DE VOS GARANTIES

Nos garanties vous sont acquises si votre litige relève de la compétence d'un tribunal de l'un des Etats suivants : **France Métropolitaine, autres Etats membres de l'Union Européenne, Andorre, Liechtenstein, Monaco, Saint Marin, Suisse et Vatican.**

#### L'ÉTENDUE DE VOS GARANTIES DANS LE TEMPS

##### Nous prenons en charge les litiges

- dont le fait générateur (faits, événements, situation source du litige) est postérieur à la date de prise d'effet de votre contrat,
- et que VOUS NOUS déclarez entre la date de prise d'effet de votre contrat et celle de sa résiliation.

**Vous devez recueillir notre accord préalable avant d'entamer des démarches juridiques.**

**Nous ne prenons pas en charge les litiges :**

- dont le fait générateur (faits, événement, situation source du litige) est antérieur à la date d'effet de votre contrat, sauf si VOUS NOUS apportez la preuve que VOUS ne pouviez avoir connaissance de ce fait avant cette date,
- ou que VOUS NOUS déclarez postérieurement à date de résiliation de votre contrat.

## LES MODALITÉS DE PRISE EN CHARGE DE VOS LITIGES

### CE QUE NOUS PRENONS EN CHARGE

- Les honoraires d'expertise,
- Les frais et/ou honoraires des auxiliaires de justice pour faire valoir vos droits (sous réserve de ce qui est prévu ci-après pour les avocats),
- Les dépens sauf si vous succombez à l'action et que vous devez les rembourser à votre adversaire.
- Si l'assistance d'un avocat (ou toute personne qualifiée par la législation en vigueur) est nécessaire, vous avez la liberté de son choix. Sur demande écrite de votre part, nous pouvons vous mettre en relation avec un avocat que nous connaissons.

Nous prendrons en charge les frais et honoraires de votre avocat selon les montants TTC indiqués ci-après et ce pour chaque assistance à mesure d'instruction ou expertise, protocole de transaction, ordonnance, jugement ou arrêt.

Ces montants comprennent les frais habituels inhérents à la gestion d'un dossier (frais de copie, de téléphone, de déplacement, etc.), la préparation du dossier et la plaidoirie éventuelle et constituent la limite de notre prise en charge même si vous changez d'avocat.

Si votre statut vous permet de récupérer la TVA, celle-ci sera déduite des dits montants. Il VOUS reviendra de procéder au règlement toutes taxes comprises des frais et honoraires réclamés et NOUS VOUS rembourserons les montants Hors Taxes sur présentation d'une facture acquittée.

Nous prenons en charge jusqu'à 8000 € de procédure juridique.

judiciaire à concurrence de 1500 € TTC par litige (ce budget expertise judiciaire est pris en compte dans le calcul du montant de la garantie par litige).

### CE QUE NOUS NE PRENONS PAS EN CHARGE

- Toute somme de toute nature que vous pouvez être condamné à payer : condamnation au principal, amende, dommages et intérêts, dépens, indemnités allouées en vertu de l'article 700 du Code de Procédure Civile et ses équivalents.
  - Tout frais et honoraire engendré par une initiative prise sans notre accord préalable, tout honoraire de résultat.
- ATTENTION : il VOUS revient de nous communiquer tous renseignements, documents et justificatifs prouvant la réalité de votre préjudice. A défaut, nous ne pourrions instruire votre dossier. Nous ne prendrons pas en charge les éventuels frais exposés par vous et destinés à apporter ces éléments de preuve de votre préjudice, sauf accord préalable de notre part.**

### QUE FAIRE EN CAS DE DESACCORD ENTRE VOUS ET NOUS ?

En vertu de l'article L 127-4 du CODE, en cas de désaccord entre vous et nous au sujet des mesures à prendre pour régler le différend, cette difficulté peut être soumise à l'appréciation d'une tierce personne désignée d'un commun accord par les parties ou, à défaut, par le Président du Tribunal de Grande Instance statuant en la forme des référés. Les frais exposés pour la mise en œuvre de cette faculté sont à notre charge.

Toutefois, le président du Tribunal de Grande Instance, statuant en la forme des référés, peut en décider autrement lorsque l'assuré a mis en œuvre cette faculté dans des conditions abusives.

Si vous engagez à vos frais une procédure contentieuse et obtenez une solution plus favorable que celle qui vous avait été proposée par la tierce personne ou nous-mêmes, nous vous indemniserons des frais exposés pour l'exercice de cette action, dans la limite des montants indiqués au paragraphe « les modalités de prise en charge ».

### QUE FAIRE EN CAS DE CONFLIT D'INTÉRÊTS ?

Dès que VOUS NOUS avez déclaré votre litige, VOUS avez la liberté de faire appel à un avocat de votre choix (ou à toute autre personne qualifiée par la législation ou la réglementation en vigueur), si vous estimez qu'un conflit d'intérêts peut survenir entre VOUS et NOUS (par exemple si NOUS sommes amenés à défendre simultanément vos intérêts et ceux de la personne contre laquelle VOUS NOUS avez demandé d'exercer votre ).

Dans cette éventualité, NOUS prenons en charge les frais et honoraires de votre avocat dans la limite des montants indiqués au paragraphe « les modalités de prise en charge ».

### LA SUBROGATION

En vertu des dispositions de l'article L 121-12 du CODE, nous nous substituons à vous dans vos droits et actions pour le recouvrement des sommes qui vous sont allouées au titre des dépens et des indemnités versées au titre des articles 700 du Code de Procédure Civile, 475-1 et 375 du Code de Procédure Pénale, L 761-1 du Code de la Justice Administrative et 75-1 de la loi du 10 juillet 1991 (ou leurs équivalents devant des juridictions autres que françaises), à concurrence des sommes que NOUS avons payées et après vous avoir prioritairement désintéressés si des frais et honoraires sont restés à votre charge.

## II) GARANTIES COMPLÉMENTAIRES :

### « REMBOURSEMENT FRAIS DE STAGE » ET « NOUVEAU PERMIS »

Ces garanties vous sont automatiquement acquises lorsque vous bénéficiez de la garantie Protection Juridique précédente.

### QUELQUES DÉFINITIONS

#### VOUS :

le souscripteur du présent contrat

#### SINISTRE:

- Concernant la garantie « remboursement frais de stage » : désigne le retrait de points suite à une infraction commise pendant la période de garantie.

MONTANT DE PRISE EN CHARGE DES FRAIS ET HONORAIRES DE L'AVOCAT (TOUTES TAXES COMPRISES)	
Protocole de transaction, arbitrage, médiation pénale et civile	500 €
Assistance à mesure d'instruction ou expertise	350 €
Démarches amiables	350 €
Commissions	350 €
Référé et juge de l'exécution	500 €
Juge de proximité	500 €
Tribunal de police	
- sans constitution de partie civile	350 €
- avec constitution de partie civile et 5ème classe	500 €
Tribunal correctionnel	
- sans constitution de partie civile	700 €
- avec constitution de partie civile	800 €
Tribunal d'instance	700 €
CIVI (Commission d'Indemnisation des Victimes d'Infraction)	700 €
Tribunal de grande instance, de commerce, tribunal des affaires de sécurité sociale, tribunal administratif	1 000 €
Cour d'appel	1 000 €
Cour d'assises	1 500 €
Cour de Cassation, Conseil d'Etat, Juridictions Européennes	1 700 €

- Notre garantie est plafonnée à 8 000 euros TTC par litige.

### MONTANT MINIMAL D'INTERVENTION

Nous ne garantissons votre litige que s'il porte sur une réclamation d'un montant supérieur à 230 € TTC.

Nous prenons en charge les frais et honoraires d'expertise

- Concernant la garantie « nouveau permis » : désigne la décision préfectorale ordonnant à l'assuré de remettre son permis de conduire en raison de la perte de validité de ce dernier par suite de la perte totale des points (imprimé n°48 SI) intervenue pendant la période de garantie.

## OBJET DES GARANTIES

### Concernant la garantie « Remboursement frais de stage »

Si du fait d'une ou plusieurs infractions au Code de la route, commise pendant la période de garantie, vous perdez un ou plusieurs points sur votre permis de conduire, votre contrat vous apporte la prise en charge suivante :

Pour récupérer vos points, prise en charge du stage jusqu'à 260 € TTC par stage

Sous la condition que votre permis de conduire compte un nombre de points supérieur ou égal à la moitié du capital maximum au moment de l'infraction (soit six points pour un conducteur confirmé ; soit trois points pour un conducteur au permis probatoire) et que la ou les nouvelles infractions vous

fassent passer en dessous de cette moitié de capital, nous vous remboursons à concurrence d'un montant maximum de 260 € TTC, sur présentation de justificatifs, les frais de stage que vous effectuez à votre seule initiative auprès d'un centre de formation agréé par les pouvoirs publics dont l'objet est la sensibilisation à la sécurité routière et la reconstitution partielle des points de votre permis de conduire.

Concernant la garantie « Nouveau permis de conduire » nous vous indemnisons à concurrence d'un montant maximum de 500 € TTC, sur présentation de justificatifs, des frais que vous avez engagés pour l'obtention d'un nouveau permis de conduire, lorsqu'à la suite d'une infraction commise postérieurement à la date d'effet de votre contrat, vous avez perdu la totalité des points de votre permis de conduire.

Si à la suite d'une infraction vous avez perdu tous vos points, nous indemnisons jusqu'à 500€ sur présentation d'un justificatif de votre nouveau permis.

## EXCLUSIONS

Concernant la garantie « remboursement des frais de stage »

Sont toujours exclus les sinistres :

- Résultant de la conduite sans titre ou du refus de restituer le permis de conduire suite à une décision judiciaire ;
- Résultant de la conduite sous l'emprise d'un état alcoolique, de stupéfiants ou d'une drogue, non prescrits médicalement (article L 234-1 du Code de la Route).

Les frais de stage ne sont jamais pris en charge lorsque le stage doit être effectué par décision d'une autorité judiciaire ou administrative.

Concernant la garantie « nouveau permis » Sont toujours exclus les sinistres :

- Résultant de la conduite sans titre ou du refus de restituer le permis de conduire suite à une décision judiciaire ;
- Résultant de la conduite sous l'emprise d'un état alcoolique, de stupéfiants ou d'une drogue, non prescrits médicalement (article L 234-1 du Code de la Route).

## OU S'EXERCENT LES GARANTIES ?

Les garanties s'exercent pour tout sinistre survenu en France Métropolitaine.

## À QUELLES CONDITIONS LES GARANTIES VOUS SONT-ELLES ACQUISES ?

Concernant la garantie « remboursement des frais de stage »

Vous devez joindre à votre demande d'indemnisation :

- Une copie du procès-verbal de police signifiant l'infraction ayant entraîné votre dernière perte de points,
- Une copie de la lettre du Ministère de l'Intérieur (imprimé n°48) vous informant de la dernière perte de points affectant votre permis,
- la facture acquittée des frais de stage, effectué dans un centre agréé, suite à ce retrait.

Concernant la garantie « nouveau permis »

Toute demande de remboursement des frais d'obtention d'un

nouveau permis de conduire doit être faite en une fois et doit impérativement être accompagnée :

- d'une copie de la lettre du Préfet compétent vous faisant injonction de remettre votre permis de conduire (imprimé n°48 SI),
- de la copie de votre nouveau permis obtenu à l'exclusion du certificat provisoire,
- des justificatifs des frais engagés tels que facture acquittée auprès de la commission médicale départementale, facture acquittée auprès de l'organisme agréé ayant organisé le test psychotechnique, facture acquittée des enseignements théoriques et pratiques en vue de l'obtention du permis de conduire, frais administratifs de délivrance du nouveau permis de conduire.

## III) DISPOSITIONS COMMUNES AUX GARANTIES PROTECTION JURIDIQUE, REMBOURSEMENT FRAIS DE STAGE ET NOUVEAU PERMIS

### ENTRÉE EN VIGUEUR ET DURÉE DU CONTRAT

Le contrat est conclu pour la période comprise entre sa date d'effet et la prochaine échéance du contrat support, date à partir de laquelle il est reconduit automatiquement d'année en année, sauf résiliation par VOUS ou par NOUS.

**Le contrat prend fin automatiquement en cas de résiliation du contrat support.**

### LA PRESCRIPTION

- Toute action dérivant du contrat d'assurance est prescrite par un délai de 2 ans à compter de l'événement qui y donne naissance, dans les conditions fixées aux articles L 114.1 et L 114.2 du code des assurances.

La prescription est interrompue par une des causes ordinaires d'interruption et par la désignation d'un expert à la suite d'un litige/sinistre. L'interruption de la prescription peut en outre résulter de l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception adressée par WAKAM à l'assuré en ce qui concerne l'action en paiement de la cotisation et adressée par l'assuré à WAKAM en ce qui concerne le règlement de l'indemnité.

### ASSURANCES CUMULATIVES

Vous devez porter à notre connaissance l'existence de ces assurances cumulatives, conformément à l'article L 121.4 du Code des Assurances. En cas de litige / sinistre, vous pouvez adresser votre réclamation à l'assureur de votre choix.

### FAUSSE DÉCLARATION

LES SANCTIONS APPLICABLES EN CAS DE FAUSSE DÉCLARATION A LA SOUSCRIPTION :

Toute réticence ou fausse déclaration, toute omission ou inexactitude dans la déclaration du risque est sanctionnée dans les conditions prévues par les articles L 113.8 et L 113.9 du code des assurances :

**En cas de mauvaise foi de votre part :** Par la nullité du contrat.

**Si votre mauvaise foi n'est pas établie :**

Par une réduction de l'indemnité en proportion de la prime payée par rapport à la prime qui aurait été due si le risque avait été complètement et exactement déclaré.

LES SANCTIONS APPLICABLES EN CAS DE FAUSSE DÉCLARATION INTENTIONNELLE DE VOTRE PART AU MOMENT DU LITIGE/SINISTRE : Toute fraude, réticence ou fausse déclaration intentionnelle de votre part sur les circonstances ou les conséquences d'un litige/sinistre entraînent la perte de tout droit à prestation ou indemnité pour ce litige/sinistre.

### DEMANDE D'INFORMATION ET RÉCLAMATION

#### 1.1. Comment nous contacter (service client)

Pour toute question relative à votre couverture de protection juridique, vous pouvez vous adresser à Wakam

- Protection Juridique :

Tél : 01 78 95 70 70

Courriel : litige@wakam-pj.com

Bon à savoir : vous pouvez nous contacter pour le suivi de votre dossier du lundi au vendredi, sauf jours fériés, de 9 heures à 18 heures.

Les informations à communiquer lors de votre appel sont :

- le nom du contrat ;
- le numéro du contrat ;
- les nom, prénom et date de naissance de l'assuré.



## 1.2. Que faire en cas de réclamation ?

Wakam a la volonté de vous apporter en permanence la meilleure qualité de service.

Des mécontentements peuvent survenir au cours de notre relation, nous restons à l'écoute de toute réclamation.

Réclamation liée à la vie du contrat :

Si votre réclamation porte sur la souscription, la gestion de votre contrat, la gestion d'un sinistre ou d'une prestation d'assistance, consultez tout d'abord votre gestionnaire assurance en écrivant à l'adresse suivante :  
Courriel : litige@wakam-pj.com

En cas de conflit sur la réponse apportée, vous pouvez vous adresser à Wakam, en écrivant à l'adresse suivante :

**WAKAM**  
Service Réclamations  
120 - 122 rue Réaumur  
TSA 60235  
75083 PARIS CEDEX 02

Wakam s'engage à accuser réception de votre correspondance dans un délai de 10 jours ouvrables (sauf si nous vous avons déjà apporté une réponse au cours de ce délai), et à traiter votre réclamation dans un délai maximal de 60 jours ouvrables à compter de la réception de votre courrier.

Les réclamations portant sur une prestation d'assistance sont à adresser au prestataire d'assistance dont les coordonnées sont indiquées sur la convention d'assistance. Il vous répondra directement dans les délais cités ci-dessus et vous précisera, ou de refus de faire droit en totalité ou partiellement à votre réclamation, les voies de recours possibles, notamment l'existence et les coordonnées du (des) médiateur(s) compétent(s), lorsqu'il(s) existe(nt).

Après épuisement des procédures internes de réclamations propres à Wakam, vous pouvez saisir par écrit le Médiateur de la Fédération Française de l'Assurance (FFA) :

- Soit directement sur le site du médiateur de l'assurance :

<http://www.mediation-assurance.org/Saisir+le+mediateur>

- Soit par courrier à l'adresse suivante :

### La Médiation de l'Assurance

TSA 50 110  
75 441 Paris cedex 09

<http://www.mediation-assurance.org>

Le médiateur est une personnalité extérieure à Wakam qui exerce sa mission en toute indépendance. Ce recours est gratuit. Il rend un avis motivé dans les 3 mois qui suivent sa saisine.

La procédure de recours au médiateur et la « Charte de la médiation » de la FFA sont librement consultables sur le site : [www.ffa-assurance.fr](http://www.ffa-assurance.fr)

Pour l'ensemble des offres « dématérialisées » vous avez également la possibilité d'utiliser la plateforme de Résolutions des Litiges en Ligne de la Commission Européenne au lien suivant :

<http://ec.europa.eu/consumers/odr/>

## PROTECTION DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

**Vos données sont protégées** et ne seront en aucun cas vendues ou utilisées à des fins commerciales.

Dans le cadre des services et produits que Wakam et ses partenaires (ensemble « nous », « notre », « nos ») vous fournissent, vous êtes amenés à communiquer des données à caractère personnel (« données personnelles » ou « données ») vous concernant. Cette Notice

d'information est mise à votre disposition afin de mieux comprendre comment nous collectons, traitons et protégeons ces données personnelles.

Nous nous engageons à respecter les dispositions relatives à la protection des données à caractère personnel en vigueur, et en particulier le Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (règlement général sur la protection des données), ainsi que la Loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, modifiée (ensemble « la Réglementation relative à la protection des données »).

## Qui sommes-nous ?

Wakam est une société anonyme au capital social de 4 514 512 €, immatriculée au Registre du commerce et des sociétés de Paris sous le n° 562 117 085 dont le siège social est situé 120-122 rue Réaumur, 75002 Paris, France.

## Catégories de données personnelles collectées

Dans le cadre de la fourniture de nos produits et services, nous pouvons recueillir et utiliser des données personnelles vous concernant, telles que :

- Informations relatives à votre identité (nom, prénoms, adresse postale, numéro de téléphone, adresse e-mail...)
- Informations relatives au titulaire de la police d'assurance (numéro de police d'assurance, numéro de compte bancaire, données de carte de paiement, facturation, historique de paiement...)
- Informations relatives aux réclamations (numéro de réclamation, date et motif de la perte, historique des appels, détails de la perte, numéro de référence de la police et documents supports...)
- Informations sur l'appareil couvert (marque, modèle, numéro de série, numéro d'immatriculation, numéro d'identification, date d'achat...)
- ....

Dans le cadre du traitement de ces données, nous pouvons être amenés à collecter des données relatives aux infractions, condamnations et mesures de sûreté, au moment de votre souscription au contrat d'assurance, en cours d'exécution de ce contrat ou dans le cadre de la gestion d'un contentieux.

Certains de nos produits peuvent impliquer le traitement de données personnelles dites « sensibles », telles que des données de santé. Ces données seront traitées uniquement dans le but de respecter nos engagements envers vous et dans le strict respect des dispositions légales applicables à ces données.

Vous pouvez choisir de nous fournir ou non ces données. Il se peut que nous ne soyons pas en mesure de vous fournir des produits ou services spécifiques si vous ne nous fournissez pas certaines données.

## Pourquoi nous traitons vos données personnelles

Vos données personnelles sont utilisées pour les finalités suivantes :

- la gestion de votre contrat et police d'assurance, l'exécution des garanties du contrat (y compris la gestion de sinistres) et la gestion des réclamations et des contentieux, ces traitements étant nécessaires à l'exécution de votre contrat ;
- le contrôle et la surveillance des risques, cela nous permettant de prévenir les activités frauduleuses et d'assurer le recouvrement des sommes dues et étant donc nécessaire aux fins de nos intérêts légitimes ;
- l'élaboration de statistiques et d'études actuarielles, cela nous permettant d'améliorer les offres et services proposés et étant donc nécessaire aux fins de nos intérêts légitimes ;
- la lutte contre la fraude à l'assurance et la lutte contre le blanchiment d'argent afin de nous conformer à nos obligations légales.

## Divulgarion de vos données personnelles

Vos données personnelles peuvent être divulguées aux tiers suivants :

- aux sociétés de notre groupe telles que notre maison mère et les sociétés qui lui sont affiliées ;
- à nos prestataires de services et sous-traitants, pour les besoins de la gestion et l'exécution de votre contrat ;

- à d'autres compagnies d'assurance (intermédiaires, réassureurs) ;
- aux autorités publiques, afin de prévenir ou détecter la fraude ou toute autre activité criminelle et afin de satisfaire à nos obligations légales et réglementaires.

### **Transferts internationaux de vos données personnelles**

Nous pouvons être amenés à transférer vos données personnelles en dehors de l'Union Européenne, notamment dans des pays n'étant pas considérés comme fournissant un niveau de protection suffisant selon la Commission européenne. Afin d'assurer un niveau de sécurité adéquat, ces transferts seront encadrés par les clauses contractuelles types établies par la Commission européenne, ou par d'autres garanties appropriées conformément à la Réglementation relative à la protection des données.

### **Durée de conservation de vos données personnelles**

Vos données personnelles seront conservées pour la durée strictement nécessaire à la fourniture du service et à l'exécution du contrat, et selon notre politique de conservation des données. Ces données personnelles pourront également être conservées pour toute durée additionnelle requise ou autorisée par les dispositions légales applicables, cela incluant les durées de prescription auxquelles nous sommes soumises.

### **Vos droits**

Conformément à la Réglementation relative à la protection des données, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation, d'opposition, de portabilité de vos données personnelles, de ne pas faire l'objet d'une décision automatisée (y compris le profilage), ainsi que du droit de donner des directives relatives au sort de vos données

personnelles après votre décès. Veuillez noter que l'exercice de ces droits n'est cependant pas absolu et est soumis aux limitations prévues par la loi applicable.

Si vous estimez que le traitement de vos données personnelles constitue une violation de la Réglementation relative à la protection des données, vous avez également le droit d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés, à l'adresse suivante : CNIL - 3 Place de Fontenoy - TSA 80715 - 75334 PARIS CEDEX 07.

Pour obtenir une copie de vos données personnelles que nous détenons, pour plus de renseignements ou pour exercer vos droits relatifs à vos données personnelles, veuillez nous contacter à l'adresse ou courriel indiqué dans la section ci-dessous.

### **Nous contacter**

Pour toute question ou renseignement relatif à l'utilisation de vos données personnelles, ou pour exercer vos droits relatifs à ces données personnelles, veuillez contacter notre Délégué à la Protection des Données à l'adresse suivante :

#### **Délégué à la Protection des Données, Wakam**

120-122 rue Réaumur  
75002 Paris, France

Ou par courriel à : [dpo@wakam.com](mailto:dpo@wakam.com)

#### **Mesures de sécurité :**

Nous nous engageons à assurer la sécurité de vos données en mettant en place une protection des données renforcée par l'utilisation de moyens de sécurisation physiques et logiques conformes aux règles de l'art et aux normes qui nous sont imposées.

Pour toute réclamation ou information complémentaire vous pouvez contacter la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés ([www.cnil.fr](http://www.cnil.fr)) en écrivant à l'adresse suivante :

**CNIL**  
3, place de Fontenoy  
TSA 80715  
75334 Paris cedex 07

Wakam est contrôlée par l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution  
4 place de Budapest CS 92459 75436 Paris cedex 09.

